

Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024

De raad van de gemeente Weert,

Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 12 november 2024;

gelet op het bepaalde in de artikelen 147 lid 1 en 149 Gemeentewet;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

overwegende dat:

- in hoofdstuk 9 Awb een aantal minimumeisen is geregeld waaraan de afhandeling van klachten door bestuursorganen dienen te voldoen;
- het wenselijk wordt geacht deze minimumeisen van hoofdstuk 9 Awb aan te vullen met een instructie passend bij gemeente Weert;
- deze instructie de status heeft van een verordening;
- voor de duidelijkheid en de leesbaarheid ervoor is gekozen de toepasselijke artikelen uit de Awb in de instructie op te nemen, doch dat deze formeel geen deel uitmaken van de instructie;

BESLUIT:

vast te stellen de “Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024”:

Artikel 9:1 Awb

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Instructie artikel 9:1 Awb

In deze instructie wordt verstaan onder:

- a. *klacht*: een uiting van ontevredenheid over de manier van handelen of het niet handelen van (een medewerker van) een overheidsinstantie. Klachten moeten gaan over een gedraging.
- b. *gedraging*: het in een bepaalde aangelegenheid tegenover de klager handelen of niet handelen door:
 - i. een bestuursorgaan;
 - ii. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief inhuurkrachten), in de uitoefening van zijn functie, alsmede een voormalige ambtenaar;
- c. *bestuursorgaan*:
 - i. de gemeenteraad en de commissies, voor zover het aan hun opgedragen uitvoeringstaken betreft;
 - ii. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester.

In een geval waarin een klacht specifiek betrekking heeft op (de persoon van) een ambtenaar is artikel 9:1 lid 2 Awb van toepassing.

Artikel 9:2 Awb

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Instructie artikel 9:2 Awb

Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.

Artikel 9:3 Awb

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Instructie artikel 9:3 Awb

Uit artikel 9:3 Awb volgt dat geen beroep openstaat tegen een beslissing ten aanzien van een klacht. Dit betekent dat het ook niet mogelijk is om tegen deze beslissing een bezwaarschrift in te dienen. Wél kan de klager, indien hij niet tevreden is over de beslissing of niet tijdig is beslist, zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 9:4 Awb

1. **Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.**
2. **Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:**
 - a. **de naam en het adres van de indiener;**
 - b. **de dagtekening;**
 - c. **een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.**
3. **Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.**

Instructie artikel 9:4 Awb

De klager kan gemotiveerd verzoeken om hulp bij het op schrift stellen van de klacht. De klager ondertekent het klaagschrift daarna ter bevestiging van de juiste weergave van de klacht.

Het van toepassing verklaren van artikel 6:5 Awb betekent dat indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, de klager dient te zorgen voor een vertaling.

Artikel 9:5 Awb

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

Instructie artikel 9:5 Awb

De klager wordt er schriftelijk van in kennis gesteld dat de klacht niet verder wordt behandeld als het bestuursorgaan aan de klacht is tegemoetgekomen.

Artikel 9:6 Awb

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Instructie artikel 9:6 Awb

De klachtenbehandelaar draagt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht zorg voor een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en dat de algemene behandeltermijn zes weken bedraagt.

Artikel 9:7 Awb

1. **De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.**
2. **Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.**

Instructie artikel 9:7 Awb

Een klacht wordt behandeld door:

- a. een teamleider indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn team betreft;
- b. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een concerndirecteur betreft;
- c. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
- d. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een teamleider betreft;
- e. het college indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
- f. de burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
- g. het college indien het een gedraging van het college of een lid daarvan betreft;
- h. het college indien het een gedraging van een directeur betreft van een openbare school, voor zover de school geen klachtenregeling heeft;
- i. het presidium indien het een gedraging van de raad, een raadscommissie of een lid daarvan betreft;
- j. de werkgeverscommissie indien het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft.

Met inachtneming van het vorenstaande kan de afhandeling van een klacht altijd een stap hoger in de organisatie worden genomen.

Een behandelaar kan zich bij de behandeling van een klacht laten bijstaan door de klachtencoördinator van de gemeente Weert, dan wel een extern adviesbureau.

Artikel 9:8 Awb

1. **Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:**
 - a. **waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;**
 - b. **die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;**
 - c. **waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,**
 - d. **waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;**
 - e. **die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,**
 - f. **zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.**
2. **Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.**
3. **Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.**

Instructie artikel 9:8 Awb

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als niet is voldaan aan de voorwaarden in artikel 9:4 lid 2 Awb. De klager krijgt twee weken om een tekortkoming te herstellen, nadat hij schriftelijk op de tekortkoming is gewezen.

Het tweede lid van artikel 9:8 Awb wordt slechts toegepast als het duidelijk is dat het belang van de klager gering is en na instemming van de gemeentesecretaris indien het een klacht over een ambtenaar betreft, dan wel de burgemeester indien het een klacht over (een lid van) een bestuursorgaan betreft.

ARTIKEL 9:9 Awb

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Instructie artikel 9:9 Awb

Doorzending van de klacht aan de betrokkene gebeurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

ARTIKEL 9:10 Awb

1. **Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.**
2. **Van het horen van de klager kan worden afgezien indien :**
 - a. **de klacht kennelijk ongegrond is,**
 - b. **de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of**
 - c. **de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.**
3. **Van het horen wordt een verslag gemaakt.**

Instructie artikel 9:10 Awb

Degene die in artikel 9:7 Awb is aangewezen, behandelt de klacht en stelt de klager én degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren.

De klager kan op het klachtenformulier aangeven of hij gehoord wil worden. Het horen kan ook schriftelijk plaatsvinden.

Als de klager (nog) niet heeft aangegeven welke keuze hij heeft gemaakt, vraagt de behandelaar hem schriftelijk een keuze te maken. Indien de klager binnen twee weken niet aangeeft dat hij een hoorzitting wil, wordt hij geacht geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Dit overeenkomstig lid 2 sub b.

Het verslag van de hoorzitting is een globale weergave van het besprokene. Op verzoek van één van de betrokkenen kan de hoorzitting worden opgenomen. De opname wordt uitsluitend ten behoeve van de afhandeling van de klacht gebruikt.

ARTIKEL 9:11 Awb

1. **Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.**
2. **Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.**
3. **Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.**

Instructie artikel 9:11 Awb

Afdeling 9.3 Awb handelt over de mogelijkheid om bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan een persoon of commissie te belasten met de behandeling en de advisering over klachten. De gemeente Weert heeft (nog) niet voor deze wijze van klachtafhandeling gekozen.

De behandeltermijn van de klacht wordt opgeschort indien en voor zover dit noodzakelijk is in verband met het inplannen van een hoorzitting zoals bedoeld in het vorige artikel. Van de opschorting worden de klager en de beklaagde op de hoogte gesteld.

ARTIKEL 9:12 Awb

1. **Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.**
2. **Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.**

Instructie artikel 9:12 Awb

Krachtens verleend mandaat stelt de klachtbehandelaar de klager en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die eraan verbonden zijn.

Hij deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Er is geen mogelijkheid tot het indienen van bezwaar of beroep.

ARTIKEL 9:12a Awb

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Instructie artikel 9:12a Awb

Elke ingediende klacht wordt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 9:7 behandelt. De klachtencoördinator van de gemeente Weert houdt toezicht op de correcte registratie van klachten.

Burgemeester en wethouders brengen periodiek verslag uit van het aantal klachten, de categorie waartoe de klachten behoren en de wijze van afdoening. De gemeente Weert onderscheidt in relatie tot klachten drie categorieën:

- **Misdragingen:** Onder deze categorie vallen klachten over communicatie met en bejegening van de klager. Denk bijvoorbeeld aan klachten over hoe een burger te woord is gestaan of de manier waarop en de termijn waarbinnen een (aan)vraag van een betrokkene is be- en of afgehandeld.
- **Ongewenste omgangsvormen:** Hiermee bedoelen we klachten over discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie of geweld.
- **Misbruik:** Onder deze categorie klachten vallen 'echte' integriteitsschendingen. De klacht gaat dan over misbruik van positie, informatie of geld door een medewerker of een bestuursorgaan. Misbruik van positie kan bijvoorbeeld aan de orde zijn bij een klacht over (de schijn van) belangenverstrengeling. Misbruik van informatie kan gaan over het delen van informatie met onbevoegden of het lekken van (geheime) informatie.

Overige instructies en slotbepalingen

In gevallen waarin deze instructie niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders, binnen de wettelijke kaders van de Awb.

De "Instructie klachtbehandeling gemeente Weert" van 18 maart 2005 wordt ingetrokken.

De “Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024” treedt in werking op de dag na de bekendmaking ervan.

Deze instructie wordt aangehaald als “Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024”.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Weert van 18 december 2024,

*de griffier,
mr. M.H.R.M. Wolfs-Corten*

*de voorzitter,
mr. R.J.H. Vlecken*

Bijlage: Klachtformulier

Aan:
Het college van burgemeester en wethouders
Postbus 950
6000 AZ Weert

Naam:
Adres:
Woonplaats:
Telefoon:
E-mailadres:

Wij gebruiken deze data alleen in het kader van de behandeling van uw klacht.

Wat is uw klacht?

Wie heeft zich zo gedragen?

Wanneer heeft het plaatsgevonden?

Waar is het gebeurd?

Is het uzelf of een ander overkomen?

Waarom heeft u een klacht tegen het gebeurde?

Heeft u een idee hoe uw klacht kan worden opgelost?

Wilt u uw klacht mondeling toelichten? Ja / Nee

Datum

Handtekening